

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Lingkup Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Sistem Informasi dan Teknologi.....	6
2.2 Pengertian Kinerja .....	6
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	7
2.2.2 Penilaian Kinerja.....	8
2.3 Keterkaitan Pengembangan Sistem IT dengan Kinerja .....	9
2.3.1 ISO/IEC 25010:2011 .....	10
2.4 <i>Perceive Characteristic of Innovation (PCI)</i> .....	14
2.5 Uji Validitas .....	15
2.5.1 Uji Validitas Isi ( <i>Content</i> ).....	15

2.5.2	Uji Validitas Konsep ( <i>Construct</i> ) .....	16
2.6	Uji Reliabilitas .....	17
2.7	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.8	Analisis GAP .....	20
2.9	<i>Electronic Budgeting and Analytical System</i> (E-Bas).....	21
2.10	Kajian Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Desain Penelitian .....	25
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	26
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	26
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3	Instrumen Penelitian .....	28
3.3.1	Instrumen Wawancara .....	28
3.3.2	Instrumen Kuisioner .....	28
3.4	Metode Analisis Data.....	33
3.4.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	33
3.4.2	Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	33
3.4.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	34
3.4.4	Analisis GAP .....	36
3.5	Profil Kasus .....	36
3.5.1	Gambaran Umum PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) .....	36
3.5.2	Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	42
3.5.3	Gambaran Proses Pelaksanaan Evaluasi Target Kinerja Cabang di Divisi Komersial.....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.2	Analisis Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Hasil Kuisioner .....	46
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.2.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53

4.2.4	Penentuan Posisi Variabel dalam <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) .....	58
4.3	Penjelasan Hasil Kuadran IPA.....	62
4.3.1	Kuadran I: Prioritas Utama Perbaikan Kinerja .....	62
4.3.2	Kuadran II: Pertahankan Kinerja .....	65
4.3.3	Kuadran III: Prioritas Rendah.....	70
4.3.4	Kuadran IV: Cenderung Berlebihan .....	73
4.4	Analisis GAP .....	74
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Implikasi .....	81
5.3	Keterbatasan.....	81
5.4	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik Model ISO/IEC 25010:2011 .....	10
Gambar 2.2. Kuadran <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) .....	19
Gambar 2.3 Dashboard <i>Electronic Budgeting and Analytical System</i> (E-Bas).....	21
Gambar 2.4 Laman Realisasi Pendapatan pada Sistem E-Bas.....	22
Gambar 3.1 Profil Kepelabuhanan dan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) .....	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) .....	43
Gambar 4.1 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Posisi/Jabatan Kerja.....	47
Gambar 4.2 Lokasi Kerja Responden .....	48
Gambar 4.3 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	50
Gambar 4.4 <i>Diagram Important Performance Matrix</i> (IPM) untuk Pendekatan ISO 25010 .	58
Gambar 4.5 <i>Diagram Important Performance Matrix</i> (IPM) untuk Pendekatan <i>Perceived Characteristics of Innovation</i> (PCI).....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Batasan Cornbach's Alpha .....	18
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 2.3 Perbandingan Penelitian Sebelumnya (Lanjutan) .....	24
Tabel 3.1 Penentuan Kriteria ISO 25010 dalam Penelitian .....	29
Tabel 3. 2 Penentuan Kriteria <i>Perceived Characteristics of Innovation</i> (PCI) dalam Penelitian .....	31
Tabel 3.3 Skala Likert Pembobotan Kuisioner Tingkat Kepentingan .....	32
Tabel 3.4 Skala Likert Pembobotan Kuisioner Tingkat Kinerja.....	32
Tabel 3.5 Tingkat Batasan Cronach's Alpha .....	34
Tabel 3.6 Klasifikasi Cabang Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) .....	38
Tabel 3.7 Item Pendapatan Usaha Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).....	40
Tabel 3.8 Item Pendapatan Usaha Pelabuhan dan Bisnis Penunjang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) .....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Vaiditas Konvergen Pendekatan ISO 25010:2011 dan PCI Website Sistem Ebas.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas ISO 25010:2011 pada Tingkat Kinerja dan Kepentingan Website Sistem Ebas.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas PCI pada Tingkat Kinerja dan Kepentingan Website Sistem Ebas.....	52
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan NIK ISO 25010 dan PCI Tingkat Kepentingan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan NIK ISO 25010 dan PCI Tingkat Kinerja.....	56
Tabel 4.6 Hasil Importance Performance Matrix (IPM) untuk Pendekatan ISO 25010 .....	59
Tabel 4.7 Hasil Importance Performance Matrix (IPM) untuk Pendekatan <i>Perceived Characteristics of Innovation</i> (PCI).....	62
Tabel 4.8 Hasil Atribut Pernyataan Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” .....	63
Tabel 4.9 Hasil Atribut Pernyataan Kuadran II “Pertahankan Kinerja” .....	65
Tabel 4.10 Hasil Atribut Pernyataan Kuadran III “Prioritas Rendah” .....	70
Tabel 4.11 Hasil Atribut Pernyataan Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” .....	74
Tabel 4.12 Hasil Atribut Pernyataan Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” .....	76